

# INFORME DE SANT SADURNÍ D'ANOIA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia durant el 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Sant Sadurní d'Anoia .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	13
3.1. Resolucions complertes .....	13
3.2. Resolucions acceptades.....	16



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 4 de desembre de 2008.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia ha estat l'administració afectada en un total de 9 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi superior.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2008 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, durant 2017 s'han finalitzat 12 actuacions (80%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 66,7% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria de funció pública, l'Ajuntament ha aprovat un protocol d'assetjament laboral o, en l'àmbit de medi ambient i urbanisme, l'Administració local ha pres mesures per reduir el soroll que generen determinades activitats o per reduir l'efecte de les inundacions en determinats carrer quan plou.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Sadurní d'Anoia mostra la tendència a incrementar el nombre de queixes provinents de Sant Sadurní d'Anoia.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (27,5%), seguides d'administració pública i tributs (21,7%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Sant Sadurní d'Anoia s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Sant Sadurní d'Anoia el 55,4% de les queixes han estat presentades per homes.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Sant Sadurní d'Anoia, predominen les referides a l'Administració local (11 queixes), 7 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (4 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 23 visites en els desplaçaments a Sant Sadurní d'Anoia del 31 de gener i del 10 de juliol de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal d'Entitats han presentat 14 queixes i 10 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), urbanisme, ensenyament, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de 2017.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANT EL 2017

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	23,1	-	0,00	1	8,33	1	25,00	3	33,33
Discriminacions	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	3	23,1	-	0,00	-	0,00	-	0,00	2	22,22
Salut	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,0	-	0,00	1	8,33	1	25,00	1	11,11
Treball i pensions	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	5	38,5	2	50,00	4	33,33	-	0,00	1	11,11
Administració pública i drets	5	38,5	1	25,00	4	33,33	-	0,00	1	11,11
Tributs	-	0,0	1	25,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Polítiques territorials</b>	1	7,7	2	50,00	5	41,67	3	75,00	4	44,44
Medi ambient	-	0,0	1	25,00	2	16,67	2	50,00	1	11,11
Urbanisme i habitatge	1	7,7	1	25,00	3	25,00	1	25,00	3	33,33
<b>Consum</b>	4	30,8	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,00	2	16,67	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Castellbisbal*	12.297	4
Vilanova del Camí	12.332	5
Abrera	12.363	3
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.749</b>	<b>9</b>
Santa Coloma de Farners	12.854	4
Llagosta, la	13.343	4
Badia del Vallès	13.466	5
<b>Mitjana</b>	<b>12.772</b>	<b>4,86</b>

\* Té conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	124,34	66,5	86,9	108,6	25,1
Síndic	67,98	60,7	51,7	55,9	38,3
Persona interessada	16,33	25,4	28,2	34,6	8,7

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	20
Queixes finalitzades	12	80
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

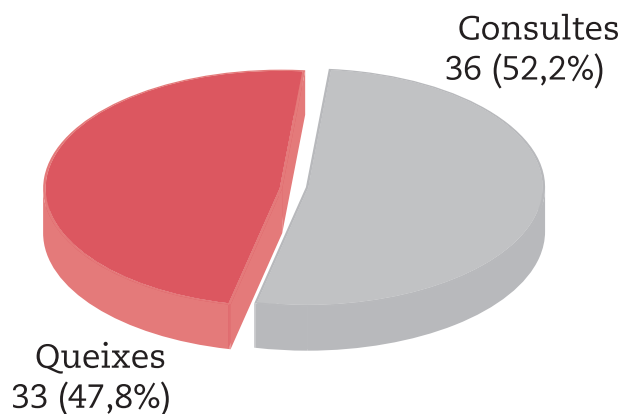
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>66,67</b>
Es resol el problema	4	33,33
Resolucions acceptades	4	33,33
Resolucions parcialment acceptades	-	0,00
Resolucions no acceptades	-	0,00
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>25,00</b>
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	1	8,33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT SADURNÍ D'ANOIA

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	33	47,83
■ Consultes	36	52,17
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

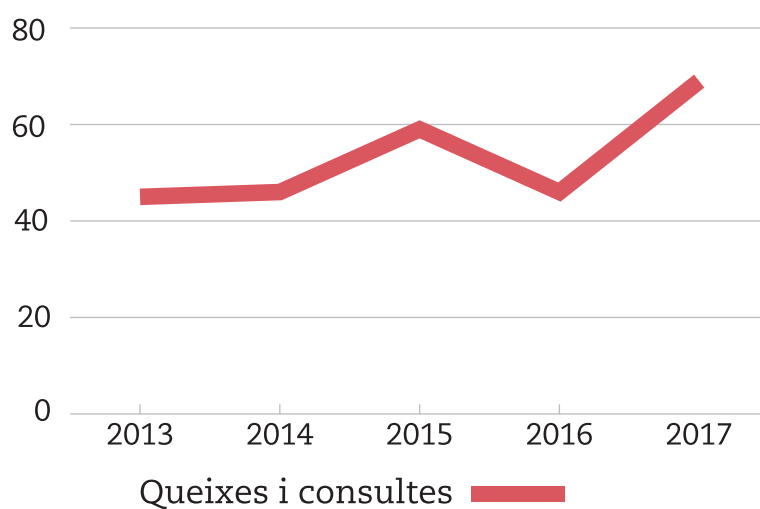


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>5</b>	<b>15,15</b>	<b>14</b>	<b>38,89</b>	<b>19</b>	<b>27,54</b>
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	3,03	2	5,56	3	4,35
Infància i adolescència	3	9,09	3	8,33	6	8,70
Salut	1	3,03	1	2,78	2	2,90
Serveis socials	-	0,00	5	13,89	5	7,25
Treball i pensions	-	0,00	3	8,33	3	4,35
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>9</b>	<b>27,27</b>	<b>6</b>	<b>16,67</b>	<b>15</b>	<b>21,74</b>
Administració pública i drets	4	12,12	4	11,11	8	11,59
Tributs	5	15,15	2	5,56	7	10,14
<b>Polítiques territorials</b>	<b>9</b>	<b>27,27</b>	<b>5</b>	<b>13,89</b>	<b>14</b>	<b>20,29</b>
Medi ambient	1	3,03	3	8,33	4	5,80
Urbanisme i habitatge	8	24,24	2	5,56	10	14,49
<b>Consum</b>	<b>7</b>	<b>21,21</b>	<b>6</b>	<b>16,67</b>	<b>13</b>	<b>18,84</b>
Seguretat ciutadana i justícia	3	9,09	2	5,56	5	7,25
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	3	8,33	3	4,35
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

## 8. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Queixes	Consultes	Total
2013	29	16	45
2014	15	31	46
2015	29	30	59
2016	21	25	46
2017	33	36	69

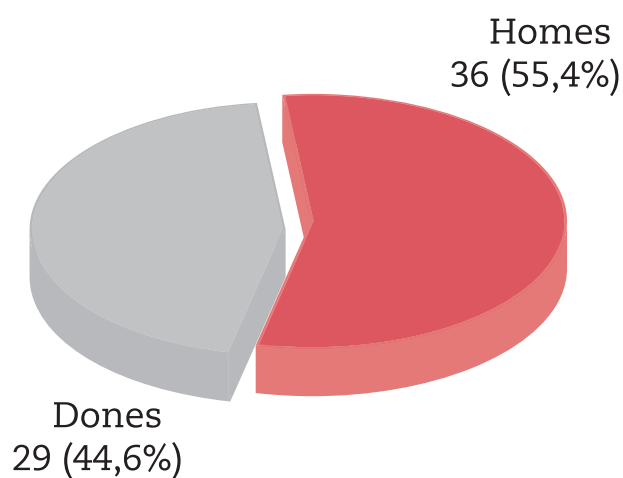


## 9. Queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>29</b>	<b>87,9</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>65</b>	<b>94,2</b>
Dona	10	30,3	19	52,8	29	42,0
Home	19	57,6	17	47,2	36	52,2
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>5,8</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	11	57,89	8	42,11	19	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Infància i adolescència	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Salut	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Serveis socials	3	60,00	2	40,00	5	100,00
Treball i pensions	2	66,67	1	33,33	3	100,00
<b>Administració pública i tributs</b>	4	30,77	9	69,23	13	100,00
Administració pública i drets	2	33,33	4	66,67	6	100,00
Tributs	2	28,57	5	71,43	7	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	4	30,77	9	69,23	13	100,00
Medi ambient	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Urbanisme i habitatge	3	33,33	6	66,67	9	100,00
<b>Consum</b>	6	50,00	6	50,00	12	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	2	40,00	3	60,00	5	100,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	2	66,67	1	33,33	3	100,00
<b>Total</b>	29	44,62	36	55,38	65	100,00



### 11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	29	23	37	21	33
Nombre de persones afectades en les consultes	16	31	30	25	36
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>69</b>

### 12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Sant Sadurní d'Anoia

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>
Departament d'Ensenyament	1	5,6
Departament d'Interior	1	5,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	5,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	5,6
<b>Administració local</b>	<b>11</b>	<b>61,1</b>
Ajuntament de Barcelona	1	5,6
Ajuntament de Piera	1	5,6
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	7	38,9
Ajuntament de Torrelavit	2	11,1
<b>Administració de justícia</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	5,6
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
ENDESA	1	5,6
<b>Companyies de telefonia</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Movistar	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

### 13. Queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Castellbisbal*	12.297	14	9	23
Vilanova del Camí	12.332	12	13	25
Abrera	12.363	10	13	23
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.749</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>
Santa Coloma de Farners	12.854	6	3	9
Llagosta, la	13.343	9	9	18
Badia del Vallès	13.466	10	9	19
<b>Mitjana</b>	<b>12.772</b>	<b>13,43</b>	<b>13,14</b>	<b>26,57</b>

\* Té conveni de visió singular de supervisió

### 14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2010	16	17	33
2011	2	8	10
2012	4	1	5
2013	8	1	9
2014	2	4	6
2015	5	5	10
2016	3	7	10
2017	14	10	24



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 04211/2015

**Queixa referida al pas de vehicles de gran tonatge per un camí rural del terme municipal de Sant Sadurní d'Anoia en què hi ha un senyal de trànsit que ho prohibeix expressament**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que duqués a terme les actuacions administratives pertinents per sancionar les conductes que el Reglament de circulació tipifica com a infraccions, amb un grau de tolerància zero envers aquestes conductes infractores, especialment quan porten associades un risc per a la seguretat de les persones i els béns o molèsties a tercers. També li va suggerir que si considerava que la senyalització existent era errònia, efectués les correccions i modificacions normatives oportunes amb la finalitat de garantir la coherència i la seguretat jurídica.

L'Ajuntament ha indicat que s'ha retirat la senyalització de prohibició d'entrada de camions, motiu pel qual el Síndic dona per tancades les seves actuacions en aquest assumpte. No obstant això, ha recordat a l'Ajuntament que més enllà de l'existència de senyalització explícita de prohibició de circulació de vehicles pel camí, l'Ordenança municipal de circulació de vehicles i vianants restringeix la circulació a certs vehicles, normes que són de compliment obligat pels ciutadans i els poders públics.

Q 04779/2015

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia a un escrit presentat per l'Associació de Víctimes d'Assetjament Laboral de Catalunya relatiu a la situació laboral que afecta una persona**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va assenyalar la conveniència d'activar la redacció i l'aprovació d'un protocol d'assetjament laboral, ja que és una mesura que té encaix dintre de les tasques de prevenció i d'intervenció que les administracions estan obligades a efectuar d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Atès que sembla que l'elaboració del protocol ja s'havia iniciat però estava aturada, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Sant Sadurní que reprengués les actuacions adreçades a la redacció i l'aprovació del protocol en matèria d'assetjament laboral.

L'any 2016 l'Ajuntament va informar, d'una banda, que havia encarregat un estudi de riscos psicosocials per mitjà del servei de prevenció de riscos que tenia contractat; i, de l'altra, que havia iniciat un procediment per redactar el protocol per a la prevenció, detecció i actuació en situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina. Posteriorment, a mitjan 2017, va trametre al Síndic una còpia del Protocol d'assetjament laboral aprovat pel Ple de la corporació el 28 de febrer de 2017.

Q 00678/2016

**Queixa relativa al deure de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia d'empadronar els veïns que resideixen efectivament al municipi**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, d'una banda, que duqués a terme, sense més demora, les gestions que considerés oportunes per verificar que la promotora de la queixa i les seves filles residien efectivament al domicili que havien consignat en la sol·licitud d'empadronament, amb independència que poguessin demostrar un títol legítim d'ocupació de l'immoble o no; i de l'altra, que, en cas que es confirmés el lloc de residència efectiva a l'adreça manifestada per la promotora, l'inscrivís tant a ella com a les seves filles a l'adreça que elles declaren que és el seu domicili efectiu.

L'Ajuntament ha exposat que la Policia Local va intentar comprovar si la promotora residia a l'habitatge en què demanava ser empadronada, però que aquesta no va permetre l'accés dels agents a l'habitatge. Per tant, l'Ajuntament ha decidit no empadronar-la perquè ni ha pogut comprovar la residència al domicili ni si aquest domicili està habitat normalment.

Q 06037/2016

**Queixa relativa a les molèsties per soroll que ocasiona la terrassa d'un bar de Sant Sadurní d'Anoia**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Encara que l'horari de tancament de les terrasses s'hagi escurçat amb relació a l'horari de l'activitat, si les queixes dels veïns es continuen produint cal que l'Ajuntament valori adoptar altres mesures complementàries per resoldre de forma definitiva els problemes de soroll que ocasiona l'activitat. En aquest sentit, es pot valorar incrementar les actuacions municipals o bé reduir l'horari d'obertura de l'activitat i de la seva terrassa per fer compatible l'activitat amb el dret al descans dels veïns.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va resoldre imposar al titular de l'activitat una reducció horària excepcional de dues hores amb relació als horaris previstos per l'Ordre INT/358/2011, de 19 de desembre, aplicable al bar i a la terrassa. Aquesta mesura ha estat complementada amb la supervisió i el control diaris del compliment del nou horari per part de la Policia Local i, una vegada fets aquests controls, s'han portat a terme els controls ordinaris. L'Ajuntament conclou que no s'han generat molèsties als veïns des que s'ha començat a aplicar aquesta mesura.



Q 00958/2017

**Queixa relativa a les inundacions que pateix un carrer de Sant Sadurní d'Anoia i els baixos d'un edifici cada vegada que plou**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que ha dut a terme per comprovar la situació denunciada per la persona interessada, sobre les mesures que considera que caldria prendre per solucionar el problema definitivament i sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que per reduir el risc d'inundacions en aquell punt es van col·locar quatre embornals de bústia i una reixa de dos metres de llargada per un metre d'amplada que desemboca directament a la xarxa de clavegueram. A més, es netejaran els embornals de bústia cada sis mesos. En la reunió mantinguda amb la persona interessada, es va acordar fer noves comprovacions en un moment de pluja intensa per valorar quines mesures cal prendre per eliminar o minimitzar al màxim el risc d'inundació. Arran d'aquestes comprovacions, es va acordar ampliar el diàmetre del tub de l'embornal.

Q 00959/2017

**Queixa per deficiències en el servei de teleassistència de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia**Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia  
Telefónica España, SAU

La persona interessada exposava que tenia contractat el servei de teleassistència "SOS assistència" de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia amb Movistar, però que no funcionava de manera correcta. Els fills d'aquesta persona van plantejar dues qüestions en relació amb l'actuació de l'Ajuntament: En primer lloc, van indicar que no tenien autorització dels veïns per fer passar els cables per façanes privades, i l'Ajuntament es va comprometre a fer les gestions necessàries per tal de poder passar els cables per terra i així poder garantir el servei a la persona interessada. Aquesta actuació, però, no s'ha dut a terme. En segon lloc, l'any 2016 es va presentar una instància a l'Ajuntament a nom de la persona interessada en relació amb aquesta qüestió, però encara no s'ha rebut resposta. El Síndic va demanar informació a l'Ajuntament sobre aquestes qüestions.

Un cop rebudes les respostes de l'Ajuntament i de Telefónica, s'ha comprovat que el problema ja s'ha resolt. L'Ajuntament ha aclarit que el subministrament és, efectivament, per via aèria (ràdio). L'enginyer de l'Ajuntament i un coordinador de la companyia van fer una visita al domicili de la persona interessada per trobar-hi una solució, i Telefónica va oferir un canvi de tecnologia, que va ser acceptat per la persona interessada.

Q 07715/2017

**Queixa relativa al procés d'inscripció als cursos de natació per a infants a Sant Sadurní d'Anoia**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

La persona interessada es queixava que el procediment en línia emprat per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia perquè les famílies inscrivissin els seus fills als cursos de natació té molts errors, i que en diverses ocasions s'ha quedat sense plaça perquè la web no funcionava correctament. El Síndic va traslladar l'escrit de queixa a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i li va demanar que donés una resposta directament a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que els problemes en les inscripcions en línia i presencials es van produir per causes alienes a la seva voluntat i que el procés es va endarrerir quinze minuts respecte de l'hora prevista. Tot i així, assegura que durant el procés es va garantir la igualtat d'oportunitats a tothom, ja que es van activar les dues modalitats d'inscripció al mateix moment, tal com estava previst.

**3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 00956/2017

**Queixa relativa a les molèsties que generen els equips de refrigeració de les oficines d'una empresa de Sant Sadurní d'Anoia**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El promotor de la queixa exposava que l'any 2013 tècnics de la Diputació de Barcelona van elaborar un estudi acústic que mostrava que el soroll dels aparells superava els límits màxims de la zona. Tot i això, anys després les molèsties continuen. Així, atès el temps transcorregut des que es va fer la sonometria, i tenint en compte que durant aquest temps hi pot haver hagut algun canvi en les torres de climatització objecte de queixa, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que sol·licités de nou a

la Diputació de Barcelona que fes una sonometria de les torres en període de dia i vespre. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que l'empresa va presentar una sol·licitud de llicència d'obres menors per a l'adequació del local i, entre altres actuacions, ha incorporat en el projecte mesures correctores per atenuar els nivells acústics que provoquen els aparells de climatització situats a la coberta de l'edifici i que generen les molèsties denunciades pel promotor.



**SÍNDIC**

**EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES**

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

